

PENGARUH *CONSUMER ANIMOSITY* DAN *CONSUMER ETHNOCENTRISM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI STARBUCKS KOTA SURABAYA AKIBAT KONFLIK PALESTINA-ISRAEL

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga



Disusun Oleh:
DEWANTI NASTITI
NBI : 1122100049

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENGARUH *CONSUMER ANIMOSITY* DAN
CONSUMER ETHNOCENTRISM TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI STARBUCKS KOTA
SURABAYA AKIBAT KONFLIK PALESTINA-ISRAEL**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga



Disusun Oleh:
DEWANTI NASTITI
NBI : 1122100049

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dewanti Nastiti
NBI : 1122100049
Judul/Skripsi : Pengaruh *Consumer Animosity* dan *Consumer Ethnocentrism* Terhadap Keputusan Pembelian di Starbucks Kota Surabaya Akibat Konflik Palestina-Israel

Surabaya, 02 Juli 2025

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing 1



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP 20120870103






Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.
NPP 20120850032

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana SI pada 2 Juli 2025.

DEWAN PENGUJI

1. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.
Ketua
2. Drs. Agung Pujianto, M.M.
Anggota 1
3. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.
Anggota 2

()
()
()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP 20120870103



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewanti Nastiti
NBI/ NPM : 1122100049
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh *Consumer Animosity* dan *Consumer Ethnocentrisme* Terhadap Keputusan Pembelian di Starbucks Kota Surabaya Akibat Konflik Palestina-Israel.”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 2 Juli 2025



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dewanti Nastiti
NBI : 1122100049
Program Studi : Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Pengaruh *Consumer Animosity* Dan *Consumer Ethnocentrism* Terhadap Keputusan Pembelian Di Starbucks Kota Surabaya Akibat Konflik Palestina-Israel

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sendiri, yang disusun di bawah bimbingan dosen pembimbing. Skripsi ini bukan merupakan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan maupun karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Apabila saya mengambil, mengutip, atau menuliskan sebagian dari karya ilmiah orang lain, saya akan mencantumkan sumbernya serta mencantulkannya dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini. Maka saya bersedia menerima sanksi.

Surabaya, 2 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Dewanti Nastiti

LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, dukungan, doa, serta bantuan selama proses penyusunan penelitian ini. Tanpa peran serta dan kerja sama dari berbagai pihak, tentu penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa hormat, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang dengan rahmat dan hidayah-Nya, telah memberikan kekuatan, petunjuk, serta kesempatan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Tanpa pertolongan dan bimbingan-Nya, saya tidak akan mampu melewati berbagai tantangan dan rintangan selama proses penelitian ini. Semoga segala usaha dan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi amal kebaikan di hadapan-Nya.
2. Diri saya sendiri, Saya ingin mempersembahkan karya skripsi ini untuk diri saya sendiri, yang telah berjuang dengan penuh kesungguhan, ketekunan, dan semangat pantang menyerah hingga sampai pada titik ini. Terima kasih atas segala usaha, pengorbanan, dan dedikasi yang telah saya berikan selama proses panjang ini. Meskipun banyak tantangan dan rintangan yang menghadang, saya selalu berusaha memberikan yang terbaik. Untuk semua kerja keras dan perjuangan ini, saya percaya bahwa saya pantas mendapatkan hasil yang membanggakan ini.
3. Ibu saya Roziatun, ayah saya Delfi Pollatu, serta seluruh keluarga saya yang selalu memberikan dukungan tanpa henti, doa yang tulus, dan bimbingan. Berkat kasih sayang dan doa mereka, saya diberi kesempatan yang luar biasa untuk menempuh pendidikan tinggi dan menyelesaikan perkuliahan saya hingga tahap akhir ini. Khusus buat ibu, terima kasih banget atas kesabaran dan perhatian yang nggak pernah habis. Ibu selalu jadi tempat saya curhat, berbagi keluh kesah, dan cerita soal tantangan selama kuliah. Dukungan, motivasi, dan ketenangan yang ibu kasih di saat saya lelah atau hampir menyerah, benar-benar berarti banget. Ibu selalu berhasil bikin saya semangat lagi dan nggak mau berhenti berjuang. Begitu pula kepada ayah saya, terima kasih atas kehadiran dan dukungan yang selalu ayah berikan tanpa syarat. Terima kasih, Ayah, atas segala pengorbanan dan perjuanganmu sehingga saya bisa menempuh pendidikan tinggi. Ayah selalu berusaha memberikan yang terbaik dan menjadi sandaran ketika saya menghadapi kesulitan. Kasih sayang dan perjuangan ayah menjadi sumber kekuatan yang tak tergantikan dalam perjalanan akademik saya.

4. Dosen pembimbing 1 saya Ibu Ni Made Ida Pratiwi, M.M. dan dosen pembimbing 2 saya Bapak Dra. Ute Chairuz M. Nasution, yang dengan penuh kesabaran, ketelatenan, dan dedikasi telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang sangat berarti selama proses penyusunan penelitian ini. Bimbingan dan masukan dari Ibu dan Bapak telah membantu saya untuk memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Saya sangat menghargai waktu, tenaga, serta perhatian yang telah Ibu dan Bapak curahkan demi keberhasilan studi saya. Semoga segala ilmu dan pengalaman yang saya peroleh selama bimbingan dapat menjadi bekal berharga untuk masa depan saya.
5. Bapak dan Ibu dosen Universitas 17 Agustus 1945 yang telah dengan sabar dan tulus memberikan ilmu, bimbingan, serta arahan selama masa perkuliahan saya. Ilmu yang saya peroleh tidak hanya memperkaya pengetahuan saya, tetapi juga membentuk karakter dan keterampilan yang sangat berguna untuk menghadapi tantangan di masa depan.
6. Devina Yulia Maharani, Dwi Adianti Tasya Putri dan Devika Amalia Damayanti yang telah menjadi teman sejati selama perjalanan kuliah saya. Terima kasih atas kehadiran kalian sebagai teman sejati sepanjang perjalanan kuliah saya. Sejak langkah pertama di semester awal hingga detik terakhir menjelang lulus, kalian selalu setia menemani, mendukung, dan membantu melewati setiap tantangan perkuliahan. Bantuan kalian dalam mengerjakan tugas-tugas kuliah tidak hanya mempermudah proses, tetapi juga membuatnya menjadi lebih menyenangkan. Kalian selalu hadir di saat aku membutuhkan, selalu memberikan semangat, inspirasi, dan motivasi untuk terus maju. Persahabatan kita telah mewarnai hari-hariku dengan kenangan indah dan memberikan makna mendalam pada masa-masa kuliahku. Dari hati yang tulus, terima kasih atas segala kebaikan dan kebersamaan yang tak akan pernah kulupakan..
7. Sahabat-sahabat saya, Bellya Adhianti Aisyah, Annisa Alfiana Fitri dan Amalia Paberwita, yang selalu dengan sabar dan tulus mendengarkan segala keluh kesah dan curhatan saya selama menempuh perkuliahan, membantu memberikan solusi kepada saya dan selalu menghibur saya dengan kehadiran kalian. Berkat kalian, saya tidak pernah merasa sendirian dalam menghadapi segala tantangan. Kehadiran dan kasih sayang kalian sangat bermakna dalam hidup saya, yang membuat saya semakin yakin untuk terus maju dan menyelesaikan semua ini dengan penuh semangat.
8. Nadziro Kamalia dan Jilan Azzahra Salsabila, teman-teman kos saya, terima kasih sudah selalu ada saat saya menghadapi berbagai kesulitan. Kalian selalu

membantu dan memberikan bimbingan yang sangat berarti bagi saya. Kehadiran kalian membuat saya tidak merasa kesepian atau sendirian di perantauan. Terima kasih juga atas semua bantuan dan dukungan, terutama saat saya sakit, kalian dengan sabar dan ikhlas merawat saya. Kalian bukan hanya teman, tapi juga motivator yang selalu mendorong saya untuk tetap kuat dan fokus menghadapi setiap tantangan dalam belajar. Terima kasih atas kebersamaan, perhatian, dan kebaikan hati yang kalian berikan selama ini..

9. Teman-teman saya di UKM Tari yang telah menemani saya selama perjalanan ini, terutama Koko dan Tommy. Melalui berbagai kegiatan bersama, saya belajar banyak tentang kerja sama, disiplin, dan tanggung jawab, yang semuanya menjadi bekal penting dalam kehidupan saya ke depan. Terima kasih sudah menjadi teman yang selalu siap berbagi tawa, cerita, dan tantangan. Kebersamaan dan dukungan kalian telah memberikan pengalaman berorganisasi yang sangat berharga.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2021 yang telah turut serta memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan penelitian ini hingga selesai. Kebersamaan dan kerja sama yang terjalin selama ini sangat berarti bagi saya, baik dalam bentuk diskusi, berbagi informasi, maupun motivasi yang membantu saya melewati berbagai tantangan akademik. Saya sangat menghargai setiap bantuan dan perhatian yang kalian berikan, yang telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Seluruh responden yang dengan penuh keikhlasan telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Tanpa kesediaan mereka untuk meluangkan waktu serta memberikan jawaban yang jujur, saya tidak akan mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Saya sangat menghargai kontribusi mereka yang telah membantu mewujudkan penelitian ini hingga tahap akhir. Semoga kebaikan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal.
12. Dan yang terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah tidak dapat saya sebutkan satu per satu di sini. Setiap kontribusi, sekecil apapun, sangat berarti bagi saya dan turut membantu saya menyelesaikan proses ini dengan baik. Semoga kebaikan dan perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlimpah. Terima kasih atas segala dukungan yang tak terhingga.

MOTTO

“And Allah is the best of planners”

(Quran, 8:30)

“Beat me, hate me. You can never break me”

(Michael Jackson)

“I believe that everything happens for a reason. People change so that you can learn to let go, things go wrong so that you can appreciate them when they're right, you believe lies so you eventually learn to trust no one but yourself, and sometimes good things fall apart so better things can fall together”

(Marilyn Monroe)

ABSTRAK

Konflik Palestina-Israel adalah konflik militer yang terus berlanjut hingga saat ini. Rakyat Palestina menjadi pihak yang paling banyak dirugikan. Kecaman serta seruan agar Israel menghentikan perang tidak mendapatkan respons dari pihak Israel. Masyarakat merasa marah akibat konflik Palestina-Israel yang melibatkan perusahaan Starbucks, karena Starbucks diduga mendukung Israel. Sebagai bentuk kemarahan tersebut, masyarakat melakukan aksi boikot terhadap produk Starbucks, yang dikenal sebagai perilaku *Consumer Animosity*. Selain itu, ketika masyarakat merasa marah dan terancam akibat keyakinan atau keputusan pihak asing yang bertentangan dengan nilai kelompoknya, mereka cenderung menghindari produk asing dan beralih membeli produk lokal. Perilaku ini disebut *Consumer Ethnocentrism*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Consumer Animosity* dan *Consumer Ethnocentrism* terhadap keputusan pembelian produk Starbucks di Kota Surabaya pasca boikot yang terjadi akibat konflik Palestina-Israel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda untuk menguji hubungan antar variabel. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling melalui penyebaran kuesioner elektronik (e-kuesioner) kepada masyarakat Surabaya yang pernah melakukan pembelian produk Starbucks minimal satu kali dan mengetahui tentang isu boikot terhadap Starbucks akibat konflik Palestina-Israel. Data yang terkumpul dari jawaban para responden kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik *Consumer Animosity* maupun *Consumer Ethnocentrism* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap keputusan pembelian produk Starbucks di Kota Surabaya setelah boikot tersebut. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat *Consumer Animosity* dan *Consumer Ethnocentrism* yang dimiliki pelanggan, maka semakin menurun pula kecenderungan mereka untuk melakukan pembelian produk Starbucks. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa faktor-faktor psikologis konsumen seperti animositas dan etnosentrisme konsumen berperan penting dalam memengaruhi perilaku pembelian, khususnya dalam konteks boikot yang dipicu oleh isu sosial-politik.

Kata Kunci : *Consumer Animosity*, *Consumer Ethnocentrism*, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The Palestine-Israel conflict is an ongoing military conflict to this day. The Palestinian people are the most disadvantaged party. The public has expressed anger over the Palestine-Israel conflict involving Starbucks, as Starbucks is alleged to support Israel. As a form of this anger, people have carried out a boycott of Starbucks products, which is known as Consumer Animosity behavior. Furthermore, when people feel angry and threatened by the beliefs or decisions of foreign parties that contradict their group values, they tend to avoid foreign products and switch to buying local products. This behavior is called Consumer Ethnocentrism. This study aims to determine the influence of Consumer Animosity and Consumer Ethnocentrism on the decision to purchase Starbucks products in Surabaya City after the boycott that occurred as a result of the Palestine-Israel conflict. This research uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis techniques to examine the relationships between variables. The sample size used in this study was 96 respondents. Sampling was conducted using purposive sampling through the distribution of electronic questionnaires (e-questionnaires) to Surabaya residents who had purchased Starbucks products at least once and were aware of the boycott issue against Starbucks due to the Palestine-Israel conflict. The data collected from respondents' answers were then processed using SPSS version 25 software. The analysis results show that both Consumer Animosity and Consumer Ethnocentrism have a significant negative influence on the decision to purchase Starbucks products in Surabaya after the boycott. In other words, the higher the level of Consumer Animosity and Consumer Ethnocentrism possessed by customers, the lower their tendency to purchase Starbucks products. The conclusion of this study emphasizes that psychological factors such as consumer animosity and consumer ethnocentrism play an important role in influencing purchasing behavior, especially in the context of boycotts triggered by socio-political issues.

Kata Kunci : *Consumer Animosity, Consumer Ethnocentrism, Purchase Decisions*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Consumer Animosity* dan *Consumer Ethnocentrism* terhadap Keputusan Pembelian di Starbucks Kota Surabaya Akibat Konflik Palestina-Israel”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan do'a, dukungan, dan motivasi yang tiada henti kepada penulis.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Ketua Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, juga sebagai dosen pembimbing 1 skripsi saya.
6. Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak membimbing, memberikan motivasi dan arahan serta telah meluangkan waktu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Dr. IGN. Anom Maruta, M.M. selaku Dosen Wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Program Studi Administrasi Niaga.
8. Bapak dan Ibu dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai harganya, masukan, pemikiran, dan tenaga selama proses pembelajaran yang dapat menambah wawasan bagi penulis.

9. Seluruh teman-teman seperjuangan semasa kuliah di prodi Administrasi Bisnis angkatan 2021 atas kebersamaan dan dukungan yang telah diberikan selama masa studi
10. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang menempuh pendidikan dari semester satu hingga dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu skripsi ini.

Surabaya, 2 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dewanti Nastiti', enclosed within a faint rectangular border.

Penulis,
Dewanti Nastiti

DAFTAR ISI

COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	19
2.2.2 Social Identity Theory.....	21
2.2.3 Consumer Animosity.....	22
2.2.4 Consumer Ethnocentrism.....	25

2.2.5 Perilaku Konsumen.....	27
2.2.5 Keputusan Pembelian	28
2.3 Definisi Konsep	29
2.4 Definisi Operasional	30
2.5 Pola Hubungan Antar Variabel	31
2.5.1 Pengaruh antara Consumer Animosity dengan Keputusan Pembelian.....	31
2.5.2 Pengaruh antara Consumer Ethnocentrism dengan Keputusan Pembelian	32
2.6 Kerangka Pemikiran	33
2.7 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1. Rancangan Penelitian	35
3.2. Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	36
3.3. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	38
3.3.1 Skala Pengukuran	38
3.3.2 Instrumen Penelitian	39
3.4. Uji Instrumen Penelitian.....	40
3.4.1 Uji Validitas.....	40
3.4.2 Uji Reliabilitas	40
3.5. Jenis Data dan Sumber Data.....	41
3.5.1 Jenis Data.....	41
3.5.2 Sumber Data	41
3.6. Teknik Pengumpulan Data	41
3.7. Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.7.2 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.7.3 Uji Hipotesis.....	44

BAB IV PENYAJIAN DATA, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Penyajian Data.....	47
4.2 Tabulasi Data.....	53
4.3 Analisis Data	67
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Rekomendasi.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	38
Tabel 3. 2 Skala Interval	39
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Membeli	51
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 6 Data Tabulasi Variabel Consumer Animosity.....	53
Tabel 4. 7 Data Tabulasi Variabel Consumer Ethnocentrism	56
Tabel 4. 8 Data Variabel Keputusan Pembelian	59
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Variabel Consumer Animosity.....	63
Tabel 4. 10 Deskripsi jawaban Variabel <i>Consumer Ethnocentrism</i>	64
Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rerata Tahunan Nilai Kapitalisasi Pasar Starbucks.....	5
Gambar 1. 2 Aksi Boikot Starbucks di Media Sosial.....	6
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 4. 1 Logo Starbucks	47
Gambar 4. 2 Coffee Starbucks	48
Gambar 4. 3 Minuman Starbucks	48
Gambar 4. 4 Camilan Starbucks	49
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	68
Gambar 4. 6 Hasil uji normalitas p-plot.....	68
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	69
Gambar 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Gambar 4. 9 Hasil Uji Heteroskeditas.....	70
Gambar 4. 10 Hasil uji linearitas variabel Consumer Animosity	71
Gambar 4. 11 Hasil uji linearitas variabel Consumer Ethnocentrism.....	71
Gambar 4. 12 Hasil Analisis regresi linier berganda.....	72
Gambar 4. 13 Hasil Uji t.....	73
Gambar 4. 14 Hasil Uji F.....	74
Gambar 4. 15 Hasil Uji R^2	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 2 Karakteristik Responden	89
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	90
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	94
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	94
Lampiran 6 Grafik Histogram Normalitas	104
Lampiran 7 Grafik Normal P-Plot	105
Lampiran 8 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Normalitas	105
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinearitas	106
Lampiran 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Gletzer	106
Lampiran 11 Hasil Uji Linieritas	106
Lampiran 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	107
Lampiran 13 Hasil Uji t (Partial)	107
Lampiran 14 Hasil Uji F (Simultan)	107
Lampiran 15 Hasil Uji R ² (Koefisien Determinasi)	108
Lampiran 16 Bukti Penyebaran Kuesioner Secara Online.....	109
Lampiran 17 Lembar Kartu Bimbingan.....	112
Lampiran 18 Lembar Revisi	114
Lampiran 19 Surat Keterangan Bebas Laboratorium.....	117
Lampiran 20 Surat Keterangan Turnitin	118
Lampiran 21 Hasil Turnitin	119